

X ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ ПО КЛИЕНТСКОМУ ОПЫТУ

«CX BANKING FORUM 2024»

Программа мероприятия

30 мая | День 1

09:30-10:00 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор:

**Победитель CX WORLD AWARDS 2022/2023 в номинации «ЛУЧШАЯ КОМАНДА / СМЕНА / ГРУППА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ» и «ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА – До 1000 сотрудников»*



Ольга Омельченко
SBER PRIVATE Banking

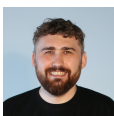
СЕССИЯ 1: КАК ИЗМЕНИЛИСЬ ОТНОШЕНИЯ КЛИЕНТОВ И БАНКОВ ЗА ГОД? ОЖИДАНИЯ, РЕАГИРОВАНИЕ, КОММУНИКАЦИЯ

- 10:00-10:25 ДОКЛАД: Ожидания клиентов от банковской индустрии в 2023 году
- Что клиенты ждут от банков? Защита или помощь? Быть рядом или вместе с клиентом?
 - Как менялся сам клиентский опыт в условиях постоянных изменений?
 - Как изменилась чувствительность клиентов к уровню сервиса?
 - Ожидания клиентов 2021 vs 2023. Общие черты и ключевые отличия



Елена Кузнецова
БАНКИ.РУ

- 10:25-10:50 ДОКЛАД: Поведенческие сценарии клиентов в будущем
- Поведение клиентов и их ожидания при ухудшении обстановки. К чему готовиться, как изменятся оценки, какие потребности выйдут на первый план?
 - Поведение клиентов при улучшении обстановки. Что нужно сделать сегодня, чтобы удовлетворить клиентов завтра?



Евгений Лавров
РОСБАНК

- 10:50-11:15 КЕЙС: Как перестроили коммуникацию с клиентами?
- Что перестроили во внутренней работе?
 - Как изменились каналы коммуникации?
 - Что доносить до клиента для укрепления отношений?
 - Как сообщать об изменениях, но не шокировать клиента?
- *Высокое Одобрение Жюри CX WORLD AWARDS 2022/2023 в номинации «ЛУЧШИЙ ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ»*



Инияр Давидова
Газпромбанк

11:15-12:15 ДИСКУССИЯ: Как банки отреагировали на шоки 2022 года в обслуживании клиентов?

- Какие главные тренды в развитии клиентского опыта в 2022-2023гг.?
- Что изменилось в CX-подходе банков в текущий период?
- Как действовали, когда постоянно все менялось? Какие механики быстрых внедрений применялись?
- Как наладили обратную связь?
- На кого равняться, чтобы успеть за рынком и не потерять клиента?
- Какие новые потребности возникли у клиентов? Что мы собираемся предлагать клиенту?



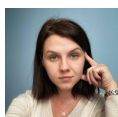
Игорь Крутиков
БАНК ВТБ



Инияр Давидова
Газпромбанк



Сергей Ижболдин
БАНК «ОТКРЫТИЕ»

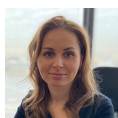


Юлия Михайлова
Банк «Санкт-Петербург»

12:15-12:55 Кофе-брейк

12:55-13:20 ДОКЛАД: Как удержать и приумножить клиентскую лояльность в этом году?

- Как работали с оттоком?
- Удержание действующих клиентов



Полина Небышинец
БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

СЕССИЯ 2. КАК СТРОИТЬ СХ-СТРАТЕГИЮ В 2023Г.? НА ЧТО ДЕЛАТЬ СТАВКУ?

13:20-13:45 **ДОКЛАД:** Как строить СХ-стратегию на фоне структурных изменений в экономике и потреблении?



Дарья Бабанина
РОСБАНК

13:45-14:45 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как меняются СХ-стратегии банков в 2023 году?

- Финансовые показатели или внимание к клиентскому опыту? Как поменялось отношение банков?
- Развивать нельзя сокращать. Как поменялось финансирование и количество проектов развития клиентского опыта?
- Ключевые изменения в стратегии обслуживании клиентов
- На чем надо сфокусироваться в текущей ситуации?
- На какие показатели опираться в управлении клиентского опыта?
- Как и какие процессы поменялись?



Антон Юрченко
АЛЬФА-БАНК



Елена Плужникова
РОССЕЛЬХОЗБАНК



Александр Алексеев
ПРОМСВЯЗЬБАНК



Андрей Николаев
ОТП БАНК



Светлана Калинина
РЕНЕССАНС БАНК

14:45-15:10 ДОКЛАД: BENZUBER – Платформа позволяющая владельцам аудиторий зарабатывать с продажи топлива



Артем Скворцов
BENZUBER

15:10-16:10 Обед

16:10-16:35 ДОКЛАД: Сбер.Ромашка – достижение нового уровня близости с клиентом за счёт изменения клиентского опыта и адаптации предложения, исходя из жизненной ситуации и потребности
**Победитель CX WORLD AWARDS 2022/2023 в номинации ЛУЧШИЙ ПОДХОД «КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО» – Создание продуктов/процессов от клиента*



Екатерина Дятко
СБЕРБАНК

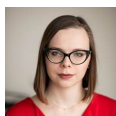
16:35-17:00 КЕЙС: Построение Total Experience в Альфа-банке

- Как внедрить замеры голоса клиентов (VOC), чтобы на их основе внедрять улучшения клиентских впечатлений?
- Как выстроить единые принципы и методологию сбора обратной связи клиентов и сотрудников?
- Внедрение замеров голоса сотрудников (VOE)

**Высокое Одобрение Жюри CX WORLD AWARDS 2022/2023 в номинации «ЛУЧШАЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА»*



Ирина Шамина
АЛЬФА-БАНК



Татьяна Мамонтова
АЛЬФА-БАНК

17:00-17:25 КЕЙС: От налога до АНА-момента: 3 реальных кейса улучшения клиентского опыта в чате

- С кем на самом деле конкурирует ваш чат и какие его главные враги?
- О скорости
- О контексте
- О налогах
- 2 новых врага хорошего клиентского опыта в неголосовых каналах



Илья Щиров
РАЙФФАЙЗЕНБАНК

17:25 Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

31 мая | День 2

09:30-10:00 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор:

**Постоянный член жюри CX WORLD AWARDS и CCGURU AWARDS*



Алексей Шеметов
ПЕРВЫЙ БИТ

СЕССИЯ 3. МОДЕРНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

- 10:00-10:20 ДОКЛАД: Как выстраивать процессы и работу с клиентским опытом внутри компании?
- Забота о клиенте как составляющая корпоративной культуры Банка Открытие
 - Голос клиента: как измерения удовлетворенности помогают принимать эффективные решения в пользу клиента?
 - Цифры, которые рулят: метрики клиентского опыта в системе мотивации
 - От слов к делу: как мы внедряем доработки на основе обратной связи?
 - Make CX Great (again): как сделать клиентский опыт популярным и повысить вовлеченность персонала в его развитие?



Сергей Ижболдин
БАНК «ОТКРЫТИЕ»

- 10:20-10:50 ДОКЛАД: Улучшение CX в шоковых условиях: как продуктовый подход помог банку ДОМ.РФ сбалансировать клиентоцентричность, рост розничного портфеля и эффективность
- *Победитель CX WORLD AWARDS 2022/2023 в номинации «ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ» и Высокое Одобрение Жюри в номинации «ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В CX – Применение технологий CX в финансовой отрасли»*



Анна Федина
БАНК ДОМ.РФ



Сергей Попов
NAUMEN

10:50-11:10 КЕЙС: Как интегрировать CX/UX исследования в работу продуктовых команд?

- Как донести до продуктовых команд клиентоориентированный подход?
- Как строить системное взаимодействие с продуктовыми командами?
- Как учитывается голос клиента при создании продукта?
- Как приоритизировать CX задач в бэклоге продуктовых команд?



Светлана Калинина
РЕНЕССАНС БАНК

11:10-11:30 ДОКЛАД: Как построить современную и эффективную систему управления клиентским опытом?

- Как происходила эволюция CX-менеджмента и его роли в системе управления организацией?
- Из каких компонентов может состоять система управления клиентским опытом и как она встраивается в процессы и функции?
- Какие решения и инструменты позволяют создавать эффективные процессы управления клиентским опытом?

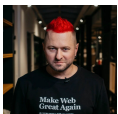


Игорь Крутиков
БАНК ВТБ

СЕССИЯ 4. ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

11:30-11:50 ДОКЛАД: Mobile Web Banking – свобода созидания. Новые браузерные технологии на службе клиентского опыта

- Как мобильный web-банкинг стал стратегическим ресурсом для всей digital-индустрии?
- Экспериментальные возможности Mobile Web и возвращение к оригинальному видению Стива Джобса
- Как сделать мобильный web-банкинг практически неотличимым от нативного приложения?
- Как Mobile Web обеспечивает гарантированную доставку ценностей клиентам в реальном времени?
- Независимость от сторов приложений, универсальность и другие киллер-фичи Mobile Web



Владимир Китляр
АЛЬФА-БАНК

11:50-12:30 Кофе-брейк

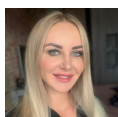
12:30-12:50 ДОКЛАД: Использование ИИ в клиентском сервисе. Как найти баланс между полной автоматизацией и заботой о клиентах?



Андрей Волков
СБЕРБАНК

12:50-13:10 КЕЙС: Системы речевой аналитики как инструмент повышения качества сервиса. Опыт УБРИР

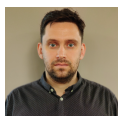
- Управление качеством сервиса
- Инструменты влияния на качество сервиса
- Контроль качества продуктивности сотрудников



Елена Зварыкина
УБРИР

13:10-13:30 ДОКЛАД: Рекомендательная система в отделениях Сбера

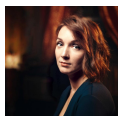
- Технологии машинного обучения используются в процессе подбора наиболее релевантных предложений (количества предложений и их состав) для клиентов отделений Сбера.
- При подборе предложений рекомендательная система учитывает контекст визита (сотрудника и отделение, в которое пришел клиент) и наиболее актуальный срез данных (в том числе *real-time*), что позволяет улучшить качество ранжирования продуктов на продуктовой полке и получить более релевантный список предложений. На практике это означает повышение удовлетворенности клиента и прирост прибыли для банка.
- Учет контекста визита при определении предложений потребовало добавления дополнительного слоя данных, совместной работы 3 команд, специализирующихся на разработке IT систем банка, на управлении большими данными и на разработке AI моделей.



Артем Носенко
СБЕРБАНК

13:30-13:50 ДОКЛАД: Оцифровка клиентского опыта

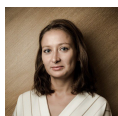
- Как построить диалог с продуктовыми командами в условиях ограниченных ресурсов?
- Как определить, на каком показателе стоит сфокусировать усилия?
- Как выделить главные «боли» среди множества и поставить амбициозную цель?



Анна Бирюкова
ГАЗПРОМБАНК

13:50-14:10 ДОКЛАД: Как мы внедряем Суперсервис в Рознице Альфа-Банка

- Что такое Суперсервис для розничных клиентов?
- Как мы системно и ежедневно (без преувеличения) улучшаем клиентский опыт вместе с продуктовыми и смежными командами?
- Какие инструменты реализации сервисных улучшений работают, а какие нет?
- Реальные кейсы и интересные результаты



Анна Никитина
АЛЬФА-БАНК

14:10-15:10 Обед

СЕССИЯ 5. КАК ВСТРОИТЬ МЕТРИКИ В УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА? ОТ ИЗМЕРЕНИЯ ДО РЕАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

15:10-15:30 ДОКЛАД: Время как эффективная сервисная метрика

- Сервисная метрика, которая не зависит от отклика и настроения клиента по итогу опроса
- Альтернативный инструмент оценки приоритетности внедрения изменений по продуктам и процессам
- Экономия времени – это не только хорошая метрика, но и хорошая сервисная миссия для сотрудника сервисного подразделения



Илья Радаев
СОВКОМБАНК

15:30-15:50 ДОКЛАД: Как осуществлять сбор информации для изучения клиентского опыта?

- Как изменилась значимость исследований?
- Как процессы выстраивать?
- Как коммуницировать с командами?
- Какой объем информации необходимо собирать для принятия решения?

**Высокое Одобрение Жюри CX WORLD AWARDS 2022/2023 в номинации «ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКИ»*



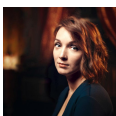
Виктория Рыбакова
БАНК «ОТКРЫТИЕ»

15:50-16:50 ДИСКУССИЯ: Чем и как измерять клиентский опыт в 2023 году?

- Как поменяли методику измерений? Как это помогло в улучшении клиентского сервиса?
- Плюсы минусы выбора разных методик измерения
- Какие альтернативы используют?
- Опыт внутренних исследований Blue Print в банках
- Опыт использования UX-метрик
- Как измерять клиентский опыт в диджитал?
- Где связь между бизнесом и качеством CX в целом? Зачем вообще нужно заниматься качеством?



Игорь Крутиков
БАНК ВТБ



Анна Бирюкова
ГАЗПРОМБАНК



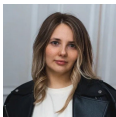
Игорь Захарченко
АЛЬФА-БАНК



Роман Нохрин
Банк ЗЕНИТ



Александр Кирдякин
МОСКОВСКАЯ БИРЖА



Наталья Букаринова
РАЙФФАЙЗЕН БАНК

16:50 Завершение Форума. Шампанское и неформальное общение



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!